表 9 以提供协助／作出澄清的方法终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
入境事务处	39	3 (7.7%)	33 (84.6%)	3 (7.7%)	9
九广铁路公司	4	1 (25%)	3 (75%)		
工业贸易署	1		1 (100%)		
土木工程署	1	1 (100%)			
土木工程拓展署	9	2 (22%)	7 (78%)		
土地注册处	4	2 (50%)	2 (50%)		1
公司注册处	3		3 (100%)		
水务署	50	7 (14%)	42 (84%)	1 (2%)	2
平等机会委员会	7		7 (100%)		
市区重建局	8		8 (100%)		
民政事务总署	167	8 (4.8%)	158 (94.6%)	1 (0.6%)	5
司法机构政务长	14	4 (29%)	9 (64%)	1 (7%)	5
地政总署	128	24 (19%)	104 (81%)		21
行政长官办公室总务室	3		3 (100%)		
没有注明	2		2 (100%)		
其他常设非法定机构	1		1 (100%)		
社会福利署	55	6 (11%)	49 (89%)		6
拓展署	3		3 (100%)		
知识产权署	1		1 (100%)		
法律援助署	16	1 (6%)	15 (94%)		1
房屋署	184	27 (15%)	153 (83%)	4 (2%)	28
政府物流服务署	1		1 (100%)		
政府产业署	4		4 (100%)		
政府统计处	1		1 (100%)		
政府总部					
— 工商及科技局	5	1 (20%)	4 (80%)		
— 公务员事务局	2		2 (100%)		
— 民政事务局	3	1 (33%)	2 (67%)		
— 房屋及规划地政局	4	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	
— 政务司司长办公室	6	2 (33%)	4 (67%)		1
— 保安局	1		1 (100%)		
— 财政司司长私人办公室	1		1 (100%)		
— 财经事务及库务局	1		1 (100%)		
— 教育统筹局	20	5 (25%)	15 (75%)		5
— 经济发展及劳工局	2		2 (100%)		
— 卫生福利及食物局	3		3 (100%)		
— 环境运输及工务局	6		5 (83%)	1 (17%)	
香港天文台	2		2 (100%)		
香港考试及评核局	6	1 (17%)	5 (83%)		3
香港金融管理局	4		4 (100%)		
香港房屋协会	13	2 (15%)	10 (77%)	1 (8%)	1

表 9 以提供协助／作出澄清的方法终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
香港房屋委员会	15	1 (7%)	14 (93%)		1
香港海关	8	1 (12.5%)	6 (75%)	1(12.5%)	
香港邮政	22	5 (23%)	17 (77%)		8
香港康体发展局	2		2 (100%)		
香港电台	2	1 (50%)	1 (50%)		4
律政司	3	2 (67%)	1 (33%)		1
食物环境卫生署	178	26 (14.6%)	151 (84.8%)	1 (0.6%)	29
差饷物业估价署	7	2 (29%)	5 (71%)		1
建筑署	6	1 (17%)	5 (83%)		2
屋宇署	79	9 (11%)	70 (89%)		6
破产管理署	9	1 (11%)	8 (89%)		
个人资料私隐专员公署	3	2 (67%)	1 (33%)		
库务署	1	1 (100%)			
消防处	12	3 (25%)	8 (67%)	1 (8%)	1
海事处	5		5 (100%)		1
规划署	22		22 (100%)		
康乐及文化事务署	31	9 (29%)	22 (71%)		12
渠务署	8	1 (12.5%)	7 (87.5%)		
强制性公积金计划管理局	6		6 (100%)		
税务局	17	9 (53%)	8 (47%)		
劳工处	28	3 (11%)	23 (82%)	2 (7%)	
电讯管理局	13	1 (8%)	12 (92%)		1
路政署	25	3 (12%)	22 (88%)		
运输署	64	5 (8%)	59 (92%)		4
雇员再培训局	2		2 (100%)		
渔农自然护理署	15	4 (27%)	11 (73%)		6
影视及娱乐事务管理处	2		2 (100%)		
机电工程署	2		2 (100%)		
卫生署	107	4 (4%)	101 (94%)	2 (2%)	4
学生资助办事处	4	1 (25%)	3 (75%)		
选举事务处	5	1 (20%)	4 (80%)		1
环境保护署	27		27 (100%)		3
医院管理局	53	12 (22.6%)	38 (71.7%)	3 (5.7%)	3
职业训练局	4	2 (50%)	2 (50%)		3
惩教署	89		72 (81%)	17 (19%)	2
证券及期货事务监察委员会	3		2 (67%)	1 (33%)	
合计	**1,664**	**209**	**1,414**	**41**	**181**

注 1：《申诉专员条例》附表 1 所列，但在本年度内本署没有以提供协助／作出澄清的方法终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入表 9 内。

注 2：香港康体发展局于 2004 年 10 月 1 日解散。

注 3：土木工程署及拓展署于 2004 年 7 月 1 日合并为土木工程拓展署。